Условия Авито Доставки

Этот документ («оферта») регулирует отношения между ООО «КЕХ еКоммерц» («Компания», «мы») и пользователями Авито («пользователи», «вы»), возникающие при использовании сервиса Авито Доставки. В совокупности с параметрами отдельного заказа оферта определяет условия, на которых вы можете воспользоваться Авито Доставкой для приобретения товара с использованием сервиса.

Полным и безоговорочным принятием предложения о заключении соглашения на условиях настоящей оферты является совершение вами действий, указанных в разделе 3 оферты. При совершении таких действий вы заключаете с Компанией соглашение об использовании Авито Доставки на условиях настоящей оферты («соглашение»).

До использования Авито Доставки внимательно ознакомьтесь с офертой. Если вы не согласны с условиями оферты, вам необходимо прекратить использование Авито Доставки.

1. Термины и определения

Авито Доставка, сервис — комплекс услуг, оказываемых Авито и иными лицами в соответствии с настоящей офертой и иными применимыми правилами.

Продавец — пользователь Авито (дееспособное физическое лицо), размещающий на Авито объявление о продаже товара, заключающий сделку купли-продажи товара с покупателем с использованием Авито Доставки.

Покупатель — пользователь Авито, заключающий сделку купли-продажи товара с продавцом с использованием Авито Доставки.

Товар — товар, предлагаемый продавцом в объявлении на Авито, который является предметом договора купли-продажи между покупателем и продавцом.

Заказ — товар, заказанный покупателем у продавца с использованием Авито Доставки. Под оформлением заказа понимается совершение покупателем действий в интерфейсе Авито, направленных на заключение договора купли-продажи с продавцом и направление Компании или продавцу задания на доставку товара.

Банк — кредитная организация, предоставляющая платежный сервис в соответствии с настоящей офертой и условиями платежного сервиса. Платежный сервис предоставляют КИВИ Банк (акционерное общество), (ОГРН 1027739328440), Акционерное общество «Тинькофф Банк» (ОГРН 1027739642281) или Акционерное общество «Московский индустриальный банк» (ОГРН 1027739179160).

Платежный сервис — услуги банка по переводу денежных средств, оказываемые в соответствии с настоящей офертой и условиями платежного сервиса. Платежный сервис предоставляется банком для расчетов между покупателем и продавцом по договору купли-продажи с использованием Авито Доставки.

Условия платежного сервиса — соглашение об использовании платежного сервиса между пользователем и банком, которое регулирует порядок предоставления банком платежного сервиса. Условия платежного сервиса размещены по следующим ссылкам:
Условия платежного сервиса КИВИ Банк (акционерное общество)

Условия платежного сервиса Акционерное общество «Тинькофф Банк»

Условия платежного сервиса Акционерное общество «Московский индустриальный банк»

Услуги доставки — комплекс услуг Компании, связанных с доставкой отправлений. Компания оказывает услуги доставки в соответствии с условиями настоящей оферты.

Отправление — товар, указанный в заказе, полностью упакованный и подготовленный продавцом к доставке покупателю.

Службы доставки — третьи лица, привлекаемые Компанией для оказания услуг доставки.

Правила Авито – условия, инструкции и другие документы, размещаемые на странице https://www.avito.ru/legal/ (например, Условия использования Авито, Запрещенные товары и услуги, Требования к объявлениям), регулирующие работу Авито.

Доставка силами продавца – функциональность Авито Доставки, при которой продавец может доставить товар покупателю с помощью привлеченной им службы доставки. При доставке силами продавца могут быть доступны следующие опции: доставка привлеченными продавцом службами доставки из перечня, указанного на Авито, и/или иной курьерской службой (курьер продавца). В этом случае доставка товара производится продавцом самостоятельно, без участия Компании.

Термины, не определенные в этом разделе, имеют значение, установленное Условиями использования Авито.

2. Об Авито Доставке

С Авито Доставкой вы можете покупать и продавать по всей стране. Мы поможем отправить товар в любой регион России, а банк поможет совершить безопасную оплату. Вы можете использовать Авито Доставку в соответствии с условиями настоящей оферты.

Авито представляет собой электронный каталог объявлений о товарах и других предложениях, которые пользователи могут предлагать и искать на Авито с целью заключения сделок. При заключении сделок покупатель вступает в прямые договорные отношения с продавцом, у которого он приобретает товар. Компания не является участником, организатором сделки, покупателем, продавцом, посредником, агентом, представителем какого-либо пользователя или иным заинтересованным лицом в отношении сделок между пользователями. Пользователи используют размещённую на Авито информацию, чтобы заключать сделки на свой риск без прямого или косвенного участия или контроля со стороны Компании.

2.1. Предмет соглашения

2.1.1. При использовании Авито Доставки Компания оказывает **покупателю** комплекс услуг, включающих услуги доставки и услуги по предоставлению технической функциональности, которая обеспечивает возможность оплаты заказа с использованием платежного сервиса, обмена информацией между покупателем и продавцом для исполнения договора купли-продажи товара с использованием Авито Доставки.

При доставке силами продавца в рамках Авито Доставки Компания оказывает покупателю услуги по предоставлению технической функциональности, которая обеспечивает возможность оплаты заказа с использованием платежного сервиса, обмена информацией между покупателем и продавцом для исполнения договора купли-продажи товара с использованием Авито Доставки. Расходы по оплате услуг, указанных в настоящем пункте, несет покупатель.

2.1.2. При наличии функциональности и указании об этом в интерфейсе Авито Компания оказывает **продавцу** комплекс услуг, включающих услуги по предоставлению технической функциональности, которая обеспечивает возможность реализации товара покупателю путем оформления заказа с Авито Доставкой и получение за него оплаты с использованием платежного сервиса, обмен информацией между продавцом, покупателем и службой доставки о статусе и параметрах доставки товара.

Расходы по оплате таких услуг несет продавец.

2.1.3. При наличии соответствующей функциональности продавец может частично оплатить услуги Компании, указанные в пункте 2.1.1 оферты, и получить такие услуги. Для этого продавец выбирает в интерфейсе Авито нужную опцию и сумму частичной оплаты.

2.2. Платежный сервис

Платежный сервис предоставляется банком. Условия платежного сервиса устанавливают порядок его использования.

3. Заключение соглашения

Покупатель совершает полный и безоговорочный акцепт условий оферты и заключает соглашение при выполнении им соответствующих действий в интерфейсе Авито в момент оформления заказа путем выбора опции «Перейти к оплате» или иной аналогичной опции.

Продавец совершает полный и безоговорочный акцепт условий оферты и заключает соглашение в момент передачи отправления службе доставки для его доставки покупателю и/или выполнения им соответствующих действий в интерфейсе Авито, свидетельствующих о согласии с условиями оферты.

Акцепт условий платежного сервиса и заключение соглашения с банком осуществляется согласно условиям платежного сервиса. Действующая редакция условий платежного сервиса размещена на сайте банка по ссылкам, указанным в разделе 1 оферты.

Используя Авито Доставку и заключая соглашение, вы гарантируете, что обладаете всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения соглашения. Мы можем попросить вас предоставить документы, подтверждающие ваши права и полномочия.

Настоящая оферта определяет общие условия оказания услуг Авито Доставки. Отдельные параметры оказания пользователю таких услуг в отношении конкретного заказа определяются и уточняются при оформлении каждого заказа с Авито Доставкой

4. Порядок использования Авито Доставки

4.1. Как оформить заказ и заключить сделку с продавцом с Авито Доставкой

Возможность оформления заказа с использованием Авито Доставки доступна в отношении товаров в объявлениях со специальным символом Авито Доставки.

Продавец указывает условия сделки в объявлении. До оформления заказа и заключения сделки с продавцом покупатель должен внимательно ознакомиться со всеми условиями сделки и характеристиками товара в объявлении, а также с условиями оказания услуг в интерфейсе Авито.

При доставке силами продавца стоимость доставки определяется продавцом и указывается им в специальном интерфейсе Авито. Подтверждая заказ, продавец соглашается с суммой, которая будет перечислена покупателем продавцу в счет оплаты доставки.

Покупатель может обратиться к продавцу для уточнения условий сделки. Продавец самостоятельно взаимодействует с покупателем по вопросам, касающимся информации о товаре, его свойствах,

предоставления покупателю документации на товар, условий доставки силами продавца и иным подобным вопросам и несет ответственность за удовлетворение соответствующих требований покупателя.

Продавец обязуется предоставлять покупателю достоверную и полную информацию об условиях сделки, в том числе об условиях доставки силами продавца, и следовать таким условиям при заключении и исполнении сделки с покупателем.

Оформление заказа означает согласие пользователя с условиями сделки и оказания услуг Авито Доставки, указанными в объявлении и интерфейсе Авито.

После ознакомления со всеми условиями покупатель оформляет заказ, следуя инструкциям в интерфейсе Авито. При оформлении заказа покупатель указывает все необходимые сведения, такие как способ и адрес доставки, ФИО, контактные данные покупателя и иные необходимые сведения. Такие сведения необходимы для оказания услуг доставки и должны быть актуальными, полными и достоверными. При доставке силами продавца мы передадим эти данные продавцу для выполнения доставки.

В случае изменения сведений, указанных вами при оформлении заказа, вам необходимо незамедлительно обновить такую информацию, направив обращение в службу поддержки Авито. Покупатель гарантирует достоверность указанной при оформлении заказа информации, включая адрес доставки, информации о получателе и иной информации.

Мы можем сохранить сведения о доставке по вашим заказам для выполнения последующих заказов с Авито Доставкой, чтобы вам не приходилось заполнять их заново. Если вы хотите удалить сведения, указанные при оформлении заказа, обратитесь в службу поддержки.

Заказ считается оформленным после его успешной оплаты и резервирования банком денежных средств по заказу.

Изменения в заказ могут быть внесены покупателем при наличии такой технической возможности. Если вы хотите изменить параметры заказа, обратитесь в службу поддержки Компании.

Оформление заказа покупателем признается направлением покупателем продавцу предложения (оферты) о заключении сделки купли-продажи товара на условиях, указанных в заказе и настоящем соглашении.

При доставке силами продавца покупатель может направить продавцу запрос на отмену заказа. Отмена заказа через Авито Доставку возможна до приема товара покупателем и/или при условии, что товар изготовлен таким образом, что может быть использован кем-либо кроме покупателя.

Информация об оформлении заказа отображается в профиле продавца на Авито. Продавец подтверждает заказ и условия его доставки (если такая опция была выбрана продавцом) в срок, указанный в интерфейсе Авито, путем передачи отправления в доставку (в пункт приема и выдачи заказов - «ПВЗ», постамат или курьеру) или путем нажатия специальной кнопки в интерфейсе Авито (при наличии такой функциональности).

При доставке силами продавца для подтверждения заказа продавцу также необходимо передать Компании трек-номер отправления в специальном интерфейсе Авито. Если продавец не передал корректный трек-номер в срок, указанный в профиле продавца на Авито, заказ может быть признан неподтвержденным и отменен. Подтверждение заказа продавцом признается совершением продавцом акцепта оферты покупателя о заключении сделки на указанных в заказе условиях. Если в указанный срок продавец не подтвердил или отменил заказ, оферта покупателя считается не акцептованной продавцом, а сделка не считается заключенной.

4.2. Оплата заказа

При использовании Авито Доставки расчеты по сделке, заключенной между продавцом и покупателем, производятся при помощи платежного сервиса банка. Порядок таких расчетов регулируется условиями платежного сервиса и приложением № 1 к оферте.

При доставке силами продавца оплата стоимости доставки покупателем в пользу продавца также производится с использованием платежного сервиса банка.

Для расчетов с использованием платежного сервиса вам потребуется действительные банковская карта или иное средство платежа, указанное в интерфейсе Авито. Вы можете привязать банковскую карту к своему профилю на Авито для последующих оплат с использованием платежного сервиса банка, если такая функциональность доступна в специальном защищенном интерфейсе. В случае привязки банковской карты оплата последующих заказов Авито Доставки может производиться с использованием такой привязанной карты. Если вы хотите отвязать карту, обратитесь в службу поддержки Авито.

Возврат денежных средств пользователю производится только на банковскую карту или иное средство платежа, при помощи которых пользователь произвел оплату заказа.

В случае непредоставления продавцом данных действительной банковской карты для выплаты банком денежных средств покупателя в течение семи дней с момента получения уведомления от Компании, денежные средства могут быть возвращены покупателю.

Компания осуществляет информационный обмен между продавцом, покупателем, службой доставки и банком в соответствии с приложением №1 к оферте. В случае получения банком

соответствующей информации от Компании банк производит расчеты в соответствии с условиями платежного сервиса.

Банк может устанавливать особые правила и ограничения в отношении использования платежного сервиса. Если параметры заказа противоречат установленным банком ограничениям, вам может быть отказано в использовании платежного сервиса и выполнении заказа.

Покупатель и продавец самостоятельно уплачивают все налоги и сборы, подлежащие оплате в связи с исполнением сделки купли-продажи товара в соответствии с применимым правом, и самостоятельно несут все риски и ответственность в случае их неуплаты.

При оплате заказа банк, выпустивший карту или иное средство платежа, которые вы используете для оплаты, может взимать дополнительную комиссию. Размер такой комиссии и возможность ее возврата в случае отмены заказа зависит от условий обслуживания банка, выпустившего карту или иное средство платежа. Уточните эти условия у вашего банка.

4.3. Общие положения об услугах доставки

Компания оказывает услуги доставки в соответствии с условиями настоящей оферты.

Услуги доставки включают доставку отправления покупателю и его возврат продавцу (в случае отказа покупателя от товара). Для оказания услуг доставки мы привлекаем службы доставки.

При доставке силами продавца услуги доставки оказывает продавец. Для использования этой функциональности продавец выбирает соответствующую опцию в интерфейсе Авито.

Вы можете ознакомиться с условиями оказания услуг доставки, включая стоимость услуг, иные условия доставки, в интерфейсе Авито до оформления заказа. Такие условия считаются согласованными пользователем в момент оформления заказа.

Моментом начала оказания услуг доставки Компанией является момент передачи отправления продавцом службе доставки – в ПВЗ или курьеру или в постамат и закрытия ячейки постамата.

4.4. Отправка заказа, требования к отправлению

После оформления заказа покупателем и получения продавцом информации об оформлении заказа продавец передает отправление в доставку в срок, указанный в интерфейсе Авито. При доставке силами продавца продавец передает товар в доставку, следуя инструкциям в интерфейсе Авито.

Продавец выбирает ПВЗ или постамат (при наличии такой функциональности) из предложенных в интерфейсе Авито для передачи отправления и самостоятельно передает отправление службе доставки с целью его отправки покупателю. При передаче отправления в доставку продавец обязан предъявить представителю службы доставки специальный код, полученный от службы доставки или от Компании в профиле продавца на Авито, если код был отправлен продавцу.

Продавец обязан предоставить службе доставки документы и другую необходимую информацию о свойствах отправления, об условиях его перевозки, иную информацию, необходимую для оказания услуг доставки.

Продавец обязан обеспечить соответствие товара его описанию в объявлении и применимым требованиям законодательства Российской Федерации. Служба доставки вправе проверить товар в отправлении на предмет соответствия товару в описании объявления. Продавец гарантирует передачу в доставку исключительно товара, указанного в объявлении, и несет ответственность за соответствие товара описанию и требованиям законодательства Российской Федерации.

При передаче отправления в доставку Компания или служба доставки не проверяют содержимое упаковки отправления (товар в отправлении) на предмет работоспособности, качества товара, наличия явных или скрытых дефектов товара.

При передаче отправления в доставку продавцу необходимо обеспечить соответствие отправления и его упаковки требованиям, указанным на Авито по ссылке https://support.avito.ru/articles/115002227847, позволяющим обеспечить сохранность товара от повреждений при оказании услуг доставки. Если товар требует специальной внутренней упаковки, обеспечивающей его сохранность, соответствие гигиеническим и иным требованиям, продавцу необходимо обеспечить такую упаковку. Служба доставки может отказать в приеме товара к доставке, если упаковка отправления не соответствует характеру и свойствам товаров, не обеспечивает сохранность товаров при транспортировке, не обеспечивает соответствие гигиеническим и иным требованиям, а также если товар требует специальной упаковки (например, товар чувствителен к температурному воздействию, с деформацией или нарушением целостности, хрупкий или нуждающийся в специальной дополнительной упаковке товар), а также в случае, если габариты отправления превышают максимально допустимые габариты, указанные на Авито по ссылке https://support.avito.ru/articles/115002227847. При отправке товара через постамат продавцу необходимо самостоятельно обеспечить внешнюю и внутреннюю упаковку товара, полностью упаковать товар таким образом, чтобы обеспечить его сохранность при транспортировке.

Продавец самостоятельно фиксирует на упаковке отправления необходимые товаросопроводительные документы, маркировки, если

они необходимы для отправки товара. При передаче отправления в доставку через постамат продавец следует инструкциям на экране постамата.

При доставке силами продавца продавец обеспечивает соответствие отправления требованиям выбранной им службы доставки.

Продавец гарантирует отсутствие в отправлении предметов и веществ, запрещенных к перевозке в соответствии с правилами службы доставки. Перечень таких предметов и веществ размещен на Авито по ссылке https://support.avito.ru/articles/115002227817.

Факт передачи отправления продавцом в доставку фиксируется службой доставки и передается Компании. При приеме отправления службой доставки продавцу может предоставляться квитанция о приеме отправления. Сохраняйте квитанцию до завершения услуг доставки (приемки отправления покупателем или возврата товара продавцу.

4.5. Срок доставки

Приблизительный срок доставки рассчитывается в зависимости от параметров заказа и демонстрируется пользователям в интерфейсе Авито. Срок доставки может быть увеличен в связи с неблагоприятными условиями, такими как погодные условия, периоды пиковой загруженности служб доставки, связанной с праздничными днями, специальными мероприятиями, ограничениями, наложенными государственными органами и иными подобными условиями. Срок доставки также может быть увеличен, если продавец продлил срок передачи отправления в доставку. В таком случае срок доставки увеличивается соразмерно сроку продления.
При доставке курьерами продавца срок доставки определяется продавцом и сообщается покупателю через интерфейс Авито.

4.6. Получение заказа

Покупатель принимает отправление у курьера, в ПВЗ или постамате (в зависимости от выбранного способа доставки) в срок, указанный в заказе в интерфейсе Авито. Покупатель может выбрать или перенести дату и время доставки при наличии такой технической возможности. Для изменения срока доставки обратитесь в службу поддержки Авито. При получении отправления в постамате следуйте инструкциям на экране постамата.

При получении отправления вам необходимо по требованию службы доставки предъявить документ, удостоверяющий личность (соответствующий сведениям в заказе), а также специальный код получения, направленный вам посредством смс-сообщения, электронной почты или иным образом (при направлении такого кода). В противном случае служба доставки вправе отказать в выдаче отправления.
Получить отправление в службе доставки СДЭК можно с помощью

сервиса СДЭК ID, если вы являетесь пользователем этого сервиса. Правила использования сервиса СДЭК ID устанавливаются службой доставки.

Если отправление доставляет служба доставки Яндекс.Доставка, Боксберри, Иксмэил (EXMAIL), DPD (ДПД РУС) или СДЭК при использовании сервиса СДЭК ID служба доставки направляет пользователю на номер телефона, указанный в заказе, специальный код: числовой, буквенный, символьный или комбинированный. Такой код является ключом электронной подписи и используется для подписания пользователем отчета (акта) о приеме-передаче отправления в электронной форме простой электронной подписью. Подписание отчета (акта) о приеме-передаче отправления простой электронной подписью с использованием указанного кода признается сторонами равнозначным оформлению документа о приеме-передаче отправления на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью. В случае успешного прохождения проверки кода службой доставки, отчет (акт) о приеме-передаче отправления в электронной форме считается подписанным пользователем простой электронной подписью, а приемка или передача отправления подтвержденной. Продавец по требованию службы доставки сообщает полученный код представителю службы доставки после передачи отправления на доставку (завершения погрузки отправления в транспортное средство) в целях подтверждения отправки отправления и подписания электронного отчета (акта). Покупатель (получатель отправления) сообщает полученный код представителю службы доставки после осмотра товара в отправлении в целях подтверждения приемки отправления и подписания электронного отчета (акта). Передавая код представителю службы доставки и подписывая электронный отчет (акт) в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, покупатель подтверждает приемку отправления, что является основанием для перечисления банком денежных средств в сумме стоимости товара продавцу.

В целях безопасности не передавайте информацию о коде получения и иные сведения из заказа третьим лицам.

При получении отправления в ПВЗ или у курьера осмотрите товар в присутствии представителя службы доставки на предмет соответствия товара описанию в объявлении. Покупатель вправе примерить товар и проверить электронику, подключив к розетке, с учетом применимых ограничений и если такая возможность доступна при выбранном покупателем способе доставки. Если вы обнаружили недостатки товара, например, несоответствия товара описанию в объявлении, дефекты товара и тому подобное, составьте в присутствии представителя службы доставки акт с указанием недостатков товара и передайте отправление представителю службы доставки для его возврата продавцу.
В рамках Авито Доставки вы можете отказаться от отправления целиком. Если в отправлении несколько товаров, для отказа от товара передайте на возврат все содержимое отправления.

Если вы хотите отказаться от части товаров из отправления, вы можете договориться об этом напрямую с продавцом. В этом случае возврат товара и денежных средств за него производится между продавцом и покупателем напрямую без участия Компании.

При доставке силами продавца осмотр товара в отправлении и отказ от товара при получении могут быть ограничены или недоступны. Условия доставки, проверки и возврата товара зависят от условий службы доставки продавца, уточните их у продавца.

При доставке отправления с использованием постамата отказ покупателя от товара в рамках Авито Доставки и его возврат продавцу после открытия ячейки постамата не предусмотрен. Для возврата товара продавцу после открытия ячейки постамата свяжитесь с продавцом. Если при получении отправления в постамате вы обнаружили его повреждения или недостачу, сделайте фото товара, отправления и его упаковки, зафиксировав повреждения или недостачу, и обратитесь в службу поддержки Авито.

Отказ покупателя от товара в рамках Авито Доставки возможен только до его приемки покупателем (в порядке, предусмотренном настоящей офертой) или до открытия ячейки постамата (при доставке с использованием постаматов). После приемки отправления или открытия ячейки постамата покупателем все последующие претензии покупателя в отношении товара, не связанные с качеством оказания услуг доставки, направляются покупателем продавцу и разрешаются продавцом и покупателем без участия Компании.

Факт приемки отправления покупателем устанавливается на основании данных службы доставки о приемке (открытии ячейки постамата) и\или на основании данных о приемке, переданных самим покупателем путем нажатия соответствующей кнопки в профиле на Авито (если покупатель подтвердил приемку отправления таким способом) и\или на основании иных сведений, свидетельствующих о фактической приемке товара покупателем.

Услуги Авито Доставки считаются оказанными Компанией покупателю в полном объеме в случае доставки отправления по назначению и его приемки покупателем у курьера, в ПВЗ или в постамате (при открытии ячейки постамата).

Услуги Авито Доставки считаются оказанными Компанией продавцу в полном объеме в момент получения продавцом денежных средств за товар от покупателя с использованием платежного сервиса в порядке, предусмотренном настоящей офертой.
При наличии такой функциональности продавец может указать в интерфейсе, что его товар может быть возвращен покупателем в течение 14 дней с момента получения товара. Для этого продавец выбирает соответствующую опцию в интерфейсе Авито. Такие объявления будут отмечены значком «14 дней на возврат».

Порядок и условия возврата устанавливаются продавцом. Возврат товара производится непосредственно продавцу. Продавец производит возврат денежных средств за товар покупателю без участия Компании. Если вы приобрели такой товар с Авито Доставкой и хотите его вернуть, обратитесь к продавцу посредством сервиса сообщений в интерфейсе Авито и договоритесь с ним о порядке возврата. Продавец может не принять возврат, если на товаре имеются повреждения, вызванные ненадлежащей эксплуатацией товара покупателем, или следы его использования покупателем.

4.6.1. Получение заказа при доставке силами продавца

При доставке силами продавца осмотр товара в отправлении и отказ от товара при получении могут быть ограничены или недоступны. Условия доставки, порядок передачи товара, проверки и возврата товара зависят от условий службы доставки продавца, уточните их у продавца.

При доставке курьерами продавца продавец и покупатель сообщают о передаче и приемке отправления в интерфейсе Авито. После передачи отправления покупателю продавец обязан сообщить о передаче путем нажатия соответствующей кнопки в интерфейсе Авито.

Если покупатель не согласен с передачей продавцом такого статуса, он сообщает об этом путем нажатия соответствующей кнопки в срок, указанный в интерфейсе Авито.

Если покупатель не сообщит о проблеме с заказом (непередаче ему заказа) указанным образом и в указанный в интерфейсе срок, отправление считается принятым покупателем, а денежные средства за товар и доставку подлежат перечислению продавцу. Все последующие претензии покупателя в отношении товара и доставки направляются покупателем непосредственно продавцу и разрешаются продавцом и покупателем без участия Компании.

Если в сроки и порядке, указанные в этом пункте, покупатель сообщит, что не получил отправление, такое сообщение рассматривается и разрешается Компанией в порядке, предусмотренном разделом 4 оферты.

4.7. Возврат заказа

Если покупатель отказался от отправления в порядке, предусмотренном настоящей офертой, не явился за отправлением в течение срока хранения отправления, если доставку невозможно выполнить из-за невозможности связаться с покупателем, из-за отсутствия покупателя по указанному в заказе адресу, из-за указания в заказе неточных или недостоверных сведений или по иной причине, не зависящей от Компании, Компания производит возврат отправления продавцу. Возврат производится в ПВЗ или постамат, в котором продавец передал товар в доставку, а в случае доставки курьером – по адресу продавца, указанному в заказе.

В случае отказа покупателя от приемки отправления у курьера или в ПВЗ покупателю необходимо сообщить представителю службы доставки причину отказа и составить соответствующий акт по правилам службы доставки, запросив форму акта у представителя службы доставки. В акте покупатель указывает причину отказа, наличие повреждений упаковки отправления, иные обстоятельства. При отказе от отправления сделайте фото товара и отправления, зафиксировав несоответствие товара описанию в объявлении и/или повреждения упаковки отправления, при наличии таковых.

При передаче товара на возврат покупатель гарантирует отсутствие в отправлении предметов и веществ, запрещенных к перевозке в соответствии с правилами службы доставки. Перечень таких предметов и веществ размещен на Авито по ссылке https://support.avito.ru/articles/115002227817. При передаче отправления на возврат Компания или служба доставки не проверяют содержимое упаковки отправления (товар в отправлении) на предмет работоспособности, качества товара, наличия явных или скрытых дефектов товара.

При доставке через постамат производится возврат только невостребованного отправления, за которым покупатель не явился в течение срока хранения отправления в постамате.

При доставке силами продавца служба доставки продавца возвращает отправление, если покупатель не явился за отправлением в течение срока его хранения, если доставку невозможно выполнить из-за невозможности связаться с покупателем, из-за отсутствия покупателя по указанному в заказе адресу, из-за указания в заказе неточных или недостоверных сведений или по иным причинам, предусмотренным правилами службы доставки продавца. Возможность осмотра товара в отправлении и отказа от товара при получении могут быть ограничены или недоступны. Условия доставки, проверки и возврата товара зависят от условий службы доставки продавца, уточните их у продавца.

4.8. Получение возврата продавцом

Продавец обязуется получить отправление у курьера, в ПВЗ или постамате (в зависимости от способа доставки и возврата) в срок, указанный в заказе в интерфейсе Авито. При получении отправления в постамате следуйте инструкциям на экране постамата.

Если вы не можете получить отправление в указанный срок, направьте нам запрос на увеличение срока хранения или перенос времени курьерской доставки отправления. Опция продления срока хранения или переноса времени курьерской доставки предоставляется при наличии возможности и может быть недоступна при некоторых видах доставки. При наличии такой возможности после получения Компанией соответствующего запроса пользователя стороны согласуют новые сроки.

Если продавец не исполнил своей обязанности по приемке возвращенного отправления в указанный в заказе или согласованный иным образом с Компанией срок, мы оставляем за собой право утилизировать такие отправления.

При получении возвращенного отправления осмотрите товар в отправлении в присутствии представителя службы доставки.

Факт приемки возвращенного отправления продавцом устанавливается на основании данных службы доставки об отправлении (открытии ячейки постамата) и\или на основании данных о приемке отправления, переданных самим продавцом путем нажатия соответствующей кнопки в профиле на Авито (при наличии такой функциональности).

Если при осмотре возвращенного отправления продавец обнаружит утрату или повреждения отправления, продавец совместно с представителем службы доставки в момент приемки возвращенного отправления составляет акт с указанием недостатков товара по форме, предоставленной службой доставки. В акте продавец фиксирует факт повреждения или утраты отправления, повреждения упаковки отправления (при наличии), иные обстоятельства. Продавцу необходимо сделать фото товара и отправления, фиксирующее повреждения, недостачу, иные дефекты товара.

Если при получении отправления в постамате вы обнаружили его повреждения, сделайте фото товара, отправления и его упаковки, зафиксировав повреждения, и обратитесь в службу поддержки Авито.

При доставке силами продавца продавец получает возвращенное отправление в соответствии с требованиям выбранной им службы доставки.

4.9. Коммуникации с пользователями

Обращения

В случае утраты или повреждения отправления в результате ненадлежащего оказания Компанией услуг доставки вы можете направить обращение в Компанию.

При направлении обращения укажите сведения о пользователе (ФИО, контактные данные), об отправлении, его качествах, свойствах и стоимости, обстоятельства произошедшего.

К обращению приложите:

· квитанцию о приеме отправления, полученную продавцом при передаче отправления для доставки (при наличии);

· акт службы доставки об утрате, недостаче, повреждении отправления (при наличии);

· фото отправления и товара, фиксирующее повреждения, недостачу, иные дефекты товара, в случае повреждения, недостачи, наличия иных дефектов товара вследствие ненадлежащей доставки товара;

· расчет заявляемого ущерба.

Мы можем запросить также иные документы, относящиеся к заказу, необходимые для рассмотрения обращения.

Для идентификации пользователя мы можем запросить ФИО, серию и номер паспорта, скан-копию второй и третьей страницы паспорта (второй разворот), адрес электронной почты и номер телефона пользователя, которые используются для доступа к профилю на Авито. Для выплаты компенсации мы можем запросить сведения о реквизитах банковского счета пользователя.

При доставке силами продавца претензии, связанные с ненадлежащим оказанием услуг доставки, следует направлять продавцу.

Разрешение разногласий

В случае спора между пользователями, связанного с исполнением ими своих обязательств по сделке купли-продажи товара, пользователи могут обратиться в Компанию для разрешения таких споров. Вы можете направить такое обращение в службу поддержки Авито.

В обращении укажите описание проблемы, документы, подтверждающие вашу позицию, документы, предусмотренные условиями настоящей офертой или условиями платежного сервиса. Мы можем запросить и иные документы, необходимые для рассмотрения обращения, например, заключение независимой экспертизы, иные документы или сведения.

Если пользователь не предоставил запрошенные документы или сведения в срок, указанный службой поддержки или в интерфейсе Авито, мы вправе рассмотреть обращение без учета таких документов или приостановить рассмотрение обращения до предоставления пользователем необходимых сведений.

В ходе рассмотрения обращения мы вправе обращаться к другой стороне сделки для выяснения обстоятельств спора между пользователями и получения необходимых документов или сведений. В случае рассмотрения нами спора между пользователями, каждый из пользователей вправе предоставлять аргументы и доказательства надлежащего исполнения своих обязательств по сделке купли-продажи товара.

По результатам рассмотрения обращения пользователя мы принимаем решение на основании имеющихся документов и доводов пользователей.

Обращение пользователя в Компанию для разрешения спора, связанного с исполнением сделки с другим пользователем, является правом, но не обязанностью пользователя. В случае рассмотрения Компанией спора, связанного с исполнением пользователями своих обязательств по сделке купли-продажи товара, решение, принятое Компанией по результатам рассмотрения такого спора, признается пользователями окончательным. Пользователи руководствуются этим решением, считая его согласованным решением обеих сторон сделки купли-продажи товара. Пользователи принимают и соглашаются, что решение, принятое Компанией по результатам рассмотрения обращения пользователя, может служить основанием для расчетов между пользователями в рамках платежного сервиса (возврата денежных средств покупателю или перевода денежных средств продавцу).

Решение, принятое Компанией по результатам рассмотрения обращения, не лишает стороны договора купли-продажи товара возможности разрешения спора между ними иными способами, предусмотренными законодательством.

4.10. Права и обязанности пользователей

При использовании Авито Доставки пользователи обязаны:

· надлежащим образом исполнять обязанности, предусмотренные настоящей офертой, а также обязательства по сделке купли-продажи товара;

· при расчетах с использованием платежного сервиса соблюдать применимые требования законодательства, условия платежного сервиса;

· при заключении сделок купли-продажи товара проявлять осмотрительность. Мы рекомендуем ознакомиться с базовыми правилами безопасности;

· не осуществлять реализацию и отправку через Авито Доставку товаров, не указанных в объявлении, запрещенных к перевозке в соответствии с правилами службы доставки и требованиями законодательства. Перечень предметов и веществ, запрещенных к перевозке, размещен на Авито по ссылке https://support.avito.ru/articles/115002227817.

5. Вознаграждение Компании

Вознаграждение Компании за оказание пользователю услуг, предусмотренных офертой, определяется в зависимости от заданных параметров заказа. Размер вознаграждения в отношении каждого заказа сообщается пользователю до оформления заказа в интерфейсе Авито.

Стоимость услуг Компании включает НДС по ставке, установленной законодательством Российской Федерации.

В случае выбора продавцом опции частичной оплаты услуг Компании, указанных в пункте 2.1.1 соглашения, продавец определяет сумму оплаты путем выбора из предложенных в интерфейсе Авито значений (при наличии такой функциональности).

Покупатель оплачивает услуги Компании при оформлении заказа.

Оплата продавцом услуг Компании, предусмотренных офертой и параметрами заказа, производится путем удержания соответствующей стоимости услуг из стоимости товара, перечисляемой банком продавцу.

Отказ покупателя от товара на условиях, предусмотренных офертой, признается отказом покупателя от исполнения сделки купли-продажи товара. В случае отказа покупателя от товара покупатель считается отказавшимся от исполнения соглашения в части оказания услуг, предусмотренных соглашением. В этом случае (а также в иных случаях неоказания или ненадлежащего оказания услуг, предусмотренных офертой) стоимость услуг Компании возвращается покупателю, если иное не предусмотрено офертой или законодательством Российской Федерации. При этом расторжение сделки между пользователем и Компанией, предметом которой является оказание услуг, предусмотренных офертой, не освобождает стороны от исполнения обязательств, возникших до ее расторжения.

6. Обмен информацией

6.1. Важные сообщения и инструкции

При использовании Авито Доставки Компания, служба доставки и банк могут направлять пользователям информационные сообщения, в том числе юридически значимые. Такие сообщения могут направляться посредством сервиса сообщений в интерфейсе Авито или иным способом и могут содержать в себе информацию о необходимости совершения тех или иных действий, предусмотренных офертой.

Совершение таких действий или отказ от их совершения может влечь определенные гражданско-правовые последствия. Поэтому при направлении таких сообщений вам необходимо ознакомиться с ними и совершить действия, указанные в полученных инструкциях.

Компания не несет ответственности за убытки пользователя или любые иные негативные последствия, связанные с отказом от совершения таких действий (или несовершения их в срок).

Компания и служба доставки вправе информировать пользователя о ходе оказания услуг доставки в порядке, предусмотренном настоящей офертой.

6.2. Сведения для исполнения заказа

При оформлении заказа пользователь предоставляет указанные в интерфейсе сведения. Непредоставление таких сведений или предоставление некорректных или недостоверных сведений может стать препятствием для исполнения Компанией своих обязательств, предусмотренных офертой.

Компания не обязана проверять достоверность, корректность и достаточность данных, предоставляемых пользователями при использовании Авито Доставки. В случае предоставления недостоверных, некорректных или недостаточных данных вы принимаете на себя все связанные с этим риски.

Для исполнения настоящего соглашения мы можем передать данные пользователя службе доставки: Обществу с ограниченной ответственностью «Боксберри РУ», ОГРН 1169658142356, Обществу с ограниченной ответственностью «Боксберри Софт», ОГРН 1196658000615, Акционерному обществу «ДПД РУС», ОГРН 1027739074142, Акционерному обществу «Почта России», ОГРН 1197746000000, Обществу с ограниченной ответственностью «Портал», ОГРН 1147746136713, Обществу с ограниченной ответственностью «Яндекс.Доставка», ОГРН 5137746103677, Обществу с ограниченной ответственностью «Сеть автоматизированных пунктов выдачи», ОГРН 1107746539670, Обществу с ограниченной ответственностью «Стор-Экспресс Сервис», ОГРН 1167746637794, Обществу с ограниченной ответственностью «СБЕРЛОГИСТИКА», ОГРН 1197746348458, Обществу с ограниченной ответственностью Группе компаний «Иксмэил», ОГРН 1112468035910, Обществу с ограниченной ответственностью «СДЭК-Глобал», ОГРН 1157746448463.

При доставке силами продавца мы передадим данные покупателя продавцу для выполнения доставки.

7. Гарантии и ответственность

7.1. Общие положения

За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных соглашением, стороны несут ответственность в соответствии с условиями соглашения и законодательством Российской Федерации.

Компания не всегда проверяет объявления, размещенные пользователями, и не гарантирует качество, безопасность, законность и соответствие товара его описанию, а также возможность продавца продать и/или покупателя приобрести товар. Компания не несет ответственность за содержание информации, предоставляемой пользователями, включая содержание объявлений. Ответственность за исполнение своих обязательств по сделке купли-продажи товара, а

также иных обязательств, предусмотренных законодательством Российской Федерации, продавец и покупатель несут самостоятельно.

Компания не гарантирует пользователям, что:

· Авито Доставка, ее прямой или косвенный эффект и качество будут соответствовать требованиям и целям пользователя;

· результаты, которые будут получены посредством использования Авито Доставки, будут точными, надежными и соответствовать ожиданиям пользователя.

Авито Доставка предоставляется в режиме «как есть», то есть с теми особенностями и ограничениями, с какими она предлагается Компанией и иными лицами (в том числе банком) в момент обращения к ней пользователя. Мы вправе временно или окончательно прекратить предоставление функциональности Авито Доставки всем пользователям, отдельным категориям пользователей или отдельному пользователю.

Компания не несет ответственности за убытки или иные негативные последствия пользователей, возникшие вследствие действия лиц или обстоятельств, находящихся вне нашего контроля, включая следующие случаи:

· в случае установления банком каких-либо ограничений в отношении платежного сервиса в соответствии с законодательством или иными применимыми правилами. Безопасность, конфиденциальность и иные условия платежного сервиса определяются соглашениями между пользователем и банком;

· в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения пользователями своих обязательств по сделке купли-продажи товара;

· в случае отказа покупателя от получения отправления по причинам, не зависящим от Компании;

· в случае несоответствия товаров заказу или описанию в объявлении по причинам, не зависящим от Компании;

· в случае ненадлежащего исполнения пользователями условий настоящей оферты;

· в случае ненадлежащего исполнения продавцом или третьими лицами своих обязательств, связанных с доставкой товара (при доставке силами продавца).

Компания не отвечает перед пользователем за убытки, возникшие у пользователя не по вине Компании, в том числе в связи с нарушением пользователем правил Авито.

Компания не несет ответственности за неисполнение или затруднения в исполнении обязательств пользователей, в том числе обязательств по сделке купли-продажи товара, вследствие обстоятельств непреодолимой силы. Мы предпринимаем все разумные усилия для надлежащего оказания услуг, однако не отвечаем за убытки пользователя, если пользователь не может воспользоваться услугами вследствие обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, находящихся вне нашего разумного контроля.

Сервис, предусмотренный настоящей офертой, предназначен для использования в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Отношения, являющиеся предметом сделки купли-продажи товара, регулируются законодательством Российской Федерации. При этом пользователи понимают, что отдельные положения законодательства Российской Федерации, например, в части защиты прав потребителей, могут не применяться к отношениям пользователей, являющимся предметом сделки.

Пользователь понимает и согласен, что возможность обмена сообщениями на Авито может быть использована любыми третьими лицами в целях, отличных от совершения сделки. Компания не несет ответственности за действия третьих лиц при использовании ими сервиса сообщений в интерфейсе Авито для отправки пользователям сообщений, а также за пользование ими телефонными номерами, размещенными пользователем на Авито. Вам необходимо проявлять осмотрительность, мы рекомендуем ознакомиться с информацией в разделе Помощь на Авито и с правилами безопасности.

7.2. Ответственность пользователей

Пользователи несут ответственность за действия, совершаемые ими в связи с использованием Авито Доставки, в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящей оферты, включая ответственность за исполнение обязательств по сделке купли-продажи товара, доставки товара (при доставке силами продавца), за соответствие содержимого отправления законодательству.

Пользователи несут ответственность за ущерб, причиненный Компании и иным лицам, связанный с передачей в доставку опасных, нелицензионных, контрафактных, запрещенных, ограниченных к перевозке предметов и веществ, признаваемых таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации и требованиями служб доставки, размещенными на Авито.

Пользователи несут ответственность за предлагаемые ими товары и заключаемые в отношении таких товаров сделки с Авито Доставкой, за выбор контрагентов для заключения таких сделок. Все сделки купли-продажи товара заключаются непосредственно между пользователями. Компания не является участником или посредником таких сделок, не контролирует и не несет ответственности за такие сделки. Компания

не является лицом, уполномоченным продавцом на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества и иных требований покупателя, связанных с исполнением продавцом своих обязательств по договору купли-продажи товара заключенному с покупателем.

7.3. Ответственность при утрате или повреждении отправления

В случае утраты или повреждения отправления в ходе доставки по вине Компании или лиц, за действия которых мы отвечаем, мы компенсируем объявленную ценность утраченного отправления (или часть объявленной ценности, пропорциональной недостающей, если утрачена часть отправления).

Под объявленной ценностью понимается стоимость товара, указанная продавцом при размещении (редактировании) объявления.

Отсутствие повреждений внешней упаковки отправления свидетельствует о том, что доставка произведена надлежащим образом. Компания не несет ответственности за повреждение содержимого отправления, если не была повреждена внешняя упаковка отправления, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или отсутствуют обстоятельства, свидетельствующие об ином.

При доставке силами продавца Компания не несет ответственности за утрату, повреждение отправления или иные негативные последствия, связанные с ненадлежащим оказанием услуг доставки продавцом или привлеченной им службы доставки.

8. Действие соглашения

Соглашение вступает в силу с момента акцепта условий настоящей оферты пользователем в порядке, предусмотренном настоящей офертой. Соглашение действует до полного исполнения сторонами своих обязательств по нему.

Если пользователь нарушает условия соглашения или правила Авито, мы вправе прекратить или ограничить доступ такого пользователя к Авито Доставке. Доступ к Авито Доставке также прекращается в случае прекращения доступа пользователя к Авито в соответствии с правилами Авито. Восстановление доступа осуществляется в соответствии с правилами Авито.

Компания вправе расторгнуть соглашение в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе в случае нарушения пользователем законодательства, условий соглашения или правил Авито. В случае расторжения мы уведомляем об этом пользователя через интерфейс Авито, по адресу электронной почты или иным способом.

Вы можете досрочно прекратить соглашение по собственной инициативе. Для этого необходимо обратиться в службу поддержки Авито.

Мы вправе изменять и/или дополнять условия оферты в той мере, в какой это допускается законодательством Российской Федерации, а также отозвать оферту. Датой изменения оферты является дата опубликования на Авито новой редакции оферты. Вам необходимо ознакомиться с действующей редакцией оферты, размещенной на Авито, и с условиями каждой сделки до заключения соглашения и заключения сделки с Авито Доставкой.

Признание отдельных частей настоящего соглашения недействительными не отменяет действие других положений настоящего соглашения.

9. Разрешение споров

При разрешении всех споров по настоящему соглашению применяется законодательство Российской Федерации. Споры, возникшие в рамках соглашения, передаются на рассмотрение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

Порядок расчетов в рамках платежного сервиса

Событие	Действия Компании	Действия банка
Оформление покупателем заказа с использованием Авито Доставки	Компания передает информацию о событии банку и переадресует пользователя на специальный защищенный интерфейс для оплаты заказа с использованием платежного сервиса	Банк резервирует денежные средства покупателя в сумме стоимости товара и услуг доставки продавца (при доставке силами продавца), а также услуг Компании, предусмотренных соглашением
Подтверждение продавцом заказа путем передачи продавцом отправления службе доставки или нажатия соответствующей кнопки в интерфейсе Авито	Компания передает информацию о событии банку	Банк переводит денежные средства в сумме стоимости услуг Компании, предусмотренных соглашением

Отказ продавца от передачи отправления в доставку (продавец не передал отправление в доставку в срок, установленный соглашением, не подтвердил заказ иным способом или отменил заказ)		
Отказ покупателя от товара и его возврат продавцу в порядке, предусмотренном соглашением	Компания передает информацию о событии банку	Банк возвращает денежные средства покупателю в полном объеме
Товар не доставлен покупателю		
Неисполнение продавцом обязательства по предоставлению реквизитов действительной банковской карты для перечисления денежных средств за товар в срок, предусмотренный соглашением		
Приемка товара покупателем, открытие ячейки постамата	Компания передает информацию о событии банку	Банк переводит продавцу денежные средства в сумме стоимости товара и услуг доставки (при доставке силами продавца), за вычетом суммы оплаты услуг Компании продавцом (если продавец выбрал такую опцию)